

**METODE *LIBQUAL*+TM SEBAGAI PENGUKUR
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI SMK NEGERI 2 SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.) Dalam
Bidang Perpustakaan

Oleh:

TRI WALUYO

NIM. D1813086

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2016**

PERSETUJUAN

**METODE *LIBQUAL*+TM SEBAGAI PENGUKUR
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI SMK NEGERI 2 SURAKARTA**

Disusun Oleh:

TRI WALUYO

NIM. D1813086

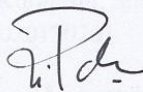
Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji

Pada Program Studi Diploma III Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing,



Rr. Iridayanti Kurniasih, S.Hum., M.IP.

NIK. 1987073020130201

PENGESAHAN

METODE *LIBQUAL+™* SEBAGAI PENGUKUR KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMK NEGERI 2 SURAKARTA

Disusun Oleh:
TRI WALUYO
NIM. D1813086

Telah Diuji dan Disahkan oleh Tim Penguji
Pada Program Studi Diploma III Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : *Rabu*
Tanggal : *15 Juni 2016*

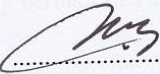
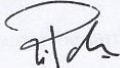
Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Penguji I : Dra. E. Praptining Utami, M.I.Kom.
NIDN. 0616066503

2. Penguji II : Rr. Iridayanti Kurniasih, S.Hum., M.IP.
NIK. 1987073020130201


.....

.....

Mengetahui,

Dekan,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si.
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Saya mahasiswa Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : TRI WALUYO
NIM : D1813086

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir ini,

JUDUL : METODE *LIBQUALTM* SEBAGAI PENGUKUR
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI
SMK NEGERI 2 SURAKARTA
PEMBIMBING : Rr. Iridayanti Kurniasih, S.Hum., M.IP.
TANGGAL UJI :

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) yang saya susun adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas termasuk pencabutan gelar vokasi yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya sanggup segala konsekuensinya.

Surakarta, Juni 2016

Yang membuat pernyataan,



Tri Waluyo
NIM. D1813086

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademika Universitas Sebelas Maret Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : TRI WALUYO
NIM : D1813086
Program Studi : DIPLOMA III IPERPUSTAKAAN
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Jenis Karya : Tugas Akhir

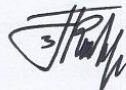
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sebelas Maret Surakarta, ***Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)*** atas Tugas Akhir saya yang berjudul: **"METODE LIBQUAL+TM SEBAGAI PENGUKUR KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMK NEGERI 2 SURAKARTA"**. Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, serta mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*Author*) dan pembimbing sebagai *Co-Author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di Surakarta

Pada tanggal : Juni 2016

Yang Membuat Pernyataan



Tri Waluyo
NIM. D1813086

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S. Al Baqarah, 286)

Setiap yang bernyawa akan merasakan mati. Dan hanya pada hari Kiamat sajalah
diberikan dengan sempurna balasanmu.

(Q.S. Ali 'Imran, 185)

Sungguh, telah datang kepadamu pelajaran (Al-Qur'an) dari Tuhanmu,
penyembuh bagi penyakit yang ada di dalam dada, dan petunjuk
serta rahmat bagi orang yang beriman.

(Q.S. Yunus, 57)

Dan tidak satu pun makhluk bergerak di bumi melainkan semuanya
dijamin Allah rezekinya

(Q.S. Hud, 6).

Dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya yang berputus
asa dari rahmat Allah, hanyalah orang-orang yang kafir.

(Q.S. Yusuf, 87)

Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Allah akan menambah nikmat
kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari nikmat Allah,
maka pasti azab-Nya sangat berat.

(Q.S. Ibrahim, 7)

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah
selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain .

(Q.S. Al Insyirah, 6-7)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ini untuk:

- ❖ Ibu dan ayahku tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang dan do'anya.
- ❖ Seluruh keluarga kandung dan keluarga angkatku yang telah memberikan dukungan moril dan materiil.
- ❖ Bapak Drs. Haryanto, M. Lib., selaku Ketua Progam Diploma III Perpustakaan.
- ❖ Ibu Rr. Iridayanti Kurniasih, S.Hum., M.IP., selaku pembimbing akademik sekaligus tugas akhir.
- ❖ Perpustakaan SMK Negei 2 Surakarta.
- ❖ Teman-teman Perpustakaan B angkatan tahun 2013, kalian luar biasa.
- ❖ Semua Pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
- ❖ Almamater.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis memanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Metode *LibQual+TM* sebagai Pengukur Kualitas Layanan Perpustakaan di SMK Negeri 2 Surakarta”.

Penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan bterima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu hingga tersusunnya tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Drs. Haryanto, M. Lib., selaku Ketua Progam Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Rr. Iridayanti Kurniasih, S.Hum., M.IP., selaku pembimbing akademik sekaligus tugas akhir.
3. Ibu Dra. E. Praptining Utami, M.I.Kom., selaku penguji tugas akhir.
4. Ibu Dra. Ani Nugroho, Ibu Nindita Astri, S.IP., dan Ibu Fifi Ratna Lesti Ardinasari selaku pembimbing penulis saat melaksanakan Kuliah Kerja Puskodinfo.
5. Orang tua, keluarga kandung dan keluarga angkatku.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Diploma III Perpustakaan.

7. Seluruh staff administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Sebelas Maret Surakarta.
8. Seluruh staff SMK Negeri 2 Surakarta.
9. Teman-teman Perpustakaan Kelas B angkatan tahun 2013.
10. Seluruh teman-teman di Program Studi Diploma III Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun tugas akhir ini.

Semoga kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini mendapatkan pahala dari Allah SWT dan menjadi amal kebaikan yang tiada akhirnya. Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat dimanfaatkan untuk semua pihak guna mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang perpustakaan dan semoga kita selalu dalam lindungan-Nya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

Tri Waluyo

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan	8
1.4. Metode Pengumpulan Data.....	9
BAB II DESKRIPSI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 2 SURAKARTA	
2.1. Sejarah	11
2.2. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta	17
2.3. Struktur dan Uraian Tugas	19

2.4. Layanan Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta	25
--	----

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PUSDOKINFO DI PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 2 SURAKARTA

3.1. Tugas Saat Kuliah Kerja Pusedokinfo	40
3.2. Penilaian Diri	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori	62
4.2. Pembahasan	83
4.3. Analisis Kesesuaian Teori dan Fakta Lapangan	124

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan	127
5.2. Saran	128

DAFTAR PUSTAKA	129
-----------------------------	------------

INDEKS	131
---------------------	------------

LAMPIRAN	133
-----------------------	------------

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Struktur Organisasi Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta	20
Bagan 2 Alur Penerbitan Surat Bebas Pustaka Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Uraian Tugas Jabatan Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta	21
Tabel 2 Koleksi Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta	28
Tabel 3 Rekapitulasi Buku Kurikulum 2013	31
Tabel 4 Daftar Pertanyaan dalam Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta Menggunakan Metode <i>LibQual+TM</i>	88
Tabel 5 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	95
Tabel 6 Jumlah Responden Menurut Program Keahlian	95
Tabel 7 Rekapitulasi Nilai Rerata Pervariabel	98
Tabel 8 Rekapitulasi Nilai Perdimensi	100
Tabel 9 Penambahan Koleksi Buku di Perpustakaan SMK Negeri 2 Surakarta Tiga Tahun Terakhir	102
Tabel 10 Rekapitulasi Nilai Perindikator pada Dimensi <i>Affect of Service</i>	103
Tabel 11 Rekapitulasi Nilai Perbutir Pertanyaan pada Dimensi <i>Affect of Service</i>	104
Tabel 12 Rekapitulasi Nilai Perindikator pada Dimensi <i>Information Control</i>	107
Tabel 13 Rekapitulasi Nilai Perbutir Pertanyaan pada Dimensi <i>Information Control</i>	108
Tabel 14 Rekapitulasi Nilai Perindikator pada Dimensi <i>Library as Place</i>	112

Tabel 15 Rekapitulasi Nilai Perbutir Pertanyaan pada Dimensi <i>Library as</i> <i>Place</i>	113
Tabel 16 Analisis Kesesuaian Teori dan Fakta Lapangan	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Peminjaman Koleksi Umum	30
Gambar 2 Grafik Penggunaan Layanan Komputer (Internet)	38
Gambar 3 Stempel Inventaris	42
Gambar 4 Stempel Identitas Berbentuk Persegi Panjang	43
Gambar 5 Stempel Identitas Berbentuk Oval	43
Gambar 6 Nomor Punggung Buku	44
Gambar 7 Kelengkapan Tanda Tanggal Kembali Buku	45
Gambar 8 Pengumuman Buku Baru	46
Gambar 9 Kartu Kendali Peminjaman	48
Gambar 10 Sirkulasi dengan <i>SLIMS</i> Cendana	49
Gambar 11 Format Peminjaman Harian	50
Gambar 12 Format <i>Input</i> Data Koleksi di <i>SLIMS</i> Cendana	52
Gambar 13 Informasi Pembagian Kelompok dan Buku di Program Hibah	
Buku Kelas XII	54
Gambar 14 Format Isian Data Koleksi Elektronik	56
Gambar 15 Tampilan Daftar Koleksi Elektronik di Program <i>Wordpress</i>	57
Gambar 16 Format Surat Bebas Pustaka	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Lampiran 2 Surat Tugas Kuliah Kerja PUSDOKINFO (Magang)

Lampiran 3 Penilaian Kuliah Kerja PUSDOKINFO

Lampiran 4 Laporan Periodik Kuliah Kerja PUSDOKINFO

Lampiran 5 Kuesioner Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan

Lampiran 6 Format Buku Induk Pengolahan Perpustakaan

Lampiran 7 Format Peminjaman Buku Paket Kurikulum 2013